

Le dialogue Social

Comme principe
de performance

La réussite de la politique de ressources humaines dépend aussi de la qualité des relations sociales. Pour tirer l'entreprise vers le haut, la direction et ses salariés doivent avancer dans la même direction et évoluer dans un environnement de confiance, d'écoute, et de respect mutuel. Plus qu'un gage de stabilité, le dialogue social engage l'entreprise sur un chemin de progrès.

Depuis quelques années, le Groupe Acticall a fait du dialogue social son outil privilégié pour asseoir sa politique RH. Aujourd'hui la qualité de ses relations sociales est un des leviers de modernisation de l'entreprise.

L'ensemble du personnel relève de la Convention collective des prestataires de services. Le groupe compte cinq organisations syndicales représentatives : CGT-FO, CGT, CFTC, CFDT, CFE-CGC. Chaque salarié est libre de se rapprocher des Instances Représentatives du Personnel, présentes sur la plus grande partie des sites du Groupe. Celles-ci sont représentées par les Délégués du Personnel (par Site), les Membres du Comité d'Entreprise (nationaux), les Membres du Comité d'Hygiène, Sécurité et Conditions du Travail, CHSCT (par site), et les Délégués Syndicaux (par site et nationaux). La Direction a instauré avec l'ensemble des partenaires sociaux un dialogue permanent via une politique de négociation diversifiée.

Pour tout ce qui a trait aux loisirs et à la culture, le personnel peut faire appel aux services de son comité d'entreprise.

UNE COUVERTURE GLOBALE DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ

Pour assurer la sécurité et protéger la santé des collaborateurs, la Direction des Ressources Humaines a mis en place des actions de prévention des risques professionnels, d'information, et de formation. Dans chaque site du Groupe est implanté un Comité d'Hygiène et de Sécurité. Fin 2006, Acticall a signé un accord instaurant la mise en place d'un Comité national, réunissant deux fois par an tous les secrétaires des CHSCT. Cette instance contribue à la définition des lignes directrices de la politique des risques liés à l'activité de l'entreprise assure le suivi des différents plans d'actions sous-jacents.

POUR LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS

Acticall fait régulièrement appel à des ergonomes et organismes extérieurs spécialisés pour évaluer les niveaux sonores et lumineux des plateaux. Certains sites ont été réaménagés pour offrir aux salariés le niveau de confort souhaité. A ce jour, chaque site est équipé de salles de pauses et/ou de restauration aménagées, ainsi que de matériel de protection individuel (casques, repose pieds, sièges inclinables et réglables en hauteur, écrans plats,...)

Le Plan Santé au Travail est un des grands programmes initiés cette année par la Direction des Ressources Humaines. Il suit une démarche de prévention et de promotion des bonnes pratiques autour de la gestion du stress et des situations difficiles, de l'hygiène de vie (nutrition, lutte contre les addictions et dépendances diverses) et des troubles musculo-squelettiques. Une étude va être menée avec les médecins du travail et les Responsables Ressources Humaines en vue de dresser un bilan de santé des salariés.

A chaque nouvelle intégration, les formateurs et médecins du travail informent les nouveaux salariés sur les gestes et les postures à adopter. Toutes ces informations sont relayées sur le site Intranet du Groupe dans une rubrique dédiée à la Santé au Travail, sur les panneaux d'affichage et les postes de travail. Un module de formation dédié à la gestion du stress, développé par Learning CRM, est à la disposition des salariés. Et pour offrir une assistance téléphonique anonyme, Acticall s'appuie sur l'expertise des spécialistes du Pôle Santé (Nutritionniste, Tabacologue, Médecin, auxiliaires de santé).

Le progrès social par la réglementation des pratiques

La parole à...



Cathy Simon

Secrétaire Fédérale de la Fédération des Employés – Cadres Force Ouvrière

« [...] le principal levier de modernisation sociale et de protection des salariés est la reconnaissance du métier et des compétences des salariés. »

Cathy Simon, vous êtes responsable au sein de l'organisation syndicale Force Ouvrière de la négociation des conventions collectives pour les entreprises prestataires de services, et notamment les centres de contact. Quelle est votre vision du secteur de la relation client à distance et comment participez-vous à l'évolution de ses pratiques sociales?

C.S. : « La relation client à distance est un secteur professionnel jeune, dont les métiers ont fortement évolué en très peu de temps. La motivation des salariés des centres de contacts à intégrer le secteur s'est transformée. Autrefois, on avait tendance à se diriger vers cette profession à défaut de trouver l'emploi initialement recherché. Or, cette tendance s'est inversée. Aujourd'hui, le personnel aspire à conserver ses marques et évoluer dans la profession. De plus en plus de contrats de service deviennent pérennes, ce qui induit naturellement une plus forte exigence des salariés pour travailler dans de bonnes conditions, avec des qualifications adaptées et valorisées, et des salaires ajustés. La notion de reconnaissance est prépondérante dans la perspective d'évolution des pratiques sociales et professionnelles.

Ce phénomène de professionnalisation nécessite de structurer le secteur dans sa globalité. Il est nécessaire que la

convention collective évolue pour asseoir une réglementation générale applicable à l'ensemble des acteurs du secteur, et c'est là notre principal levier d'action. En effet le fonctionnement des entreprises du secteur est très spécifique en comparaison à d'autres types d'activités, et revêt des différences notables au sein même du secteur. C'est pourquoi nous soutenons l'ouverture d'une négociation nationale sur la classification des métiers, un sujet au cœur des revendications du personnel, et qui, nous en sommes convaincus, constitue la nature même d'une convention collective efficiente pour ce secteur. »

Comment envisagez-vous la promotion des conditions sociales au sein du secteur et quelle est, d'après vous, la priorité de la branche pour développer un climat social de qualité et moteur de progrès ?

C.S. : « Selon nous, le principal levier de modernisation sociale et de protection des salariés est la reconnaissance du métier et des compétences des salariés. Celle-ci se traduit par la réglementation, au niveau de la branche, des qualifications du personnel, par la mise en œuvre de politiques RH favorisant un vrai déroulement de carrière, et de fait, par une véritable reconnaissance salariale.

Aujourd'hui, notre volonté est de faire acter les trois prin-

cipaux points concernant les qualifications professionnelles résultant des premières discussions avec le syndicat patronal :

- redéfinition du premier niveau de qualification qui passe de 120 à 130 et qui après 12 mois d'expérience professionnelle évolue vers le coefficient 140.
- la progression du statut du superviseur, d'« employé » à « agent de maîtrise »,
- et la reconnaissance du chef de plateau au premier échelon du statut cadre.

Au niveau de l'ensemble de la profession, c'est déjà une première avancée car malheureusement, ces trois fonctions sont encore trop peu reconnues à leur juste valeur. Ce n'est pas le cas au sein d'Acticall, qui a soutenu et intégré ces nouvelles qualifications dans sa politique des ressources humaines. Il s'agit désormais d'appliquer cette reconnaissance des qualifications à l'ensemble des sociétés du secteur. La signature d'un avenant sur ces points serait envisageable en attendant de parvenir à un consensus global au niveau de la branche.

La véritable priorité est d'instaurer dans la branche une revalorisation des qualifications des téléconseillers, qui représentent plus de 85% des salariés de ce secteur profes-



« Un vrai métier, un parcours professionnel qualifiant, un salaire au centre des préoccupations des DRH. »

« Tout ce qui peut être qualifiant et reconnu en données est donc transférable pour le salarié. C'est un bon moyen pour lui d'améliorer ses compétences. »

« Un bon dialogue social doit s'appuyer, sur un fonctionnement efficace et productif de toutes les instances représentatives du personnel, sur la prise en compte des revendications. »

sionnel. Force Ouvrière place cette revendication au cœur de ses exigences et des débats actuels. La reconnaissance de la polyvalence des compétences doit être retranscrite dans la définition des niveaux statutaires définis par la convention collective de la branche. Cela signifie, de fait, d'établir une grille salariale ad hoc et applicable dans l'ensemble des entreprises du secteur.

En résumé : un vrai métier, un parcours professionnel qualifiant, un salaire au centre des préoccupations des DRH. »

Sur quoi l'amélioration des conditions de travail repose-t-elle selon vous ?

C.S. : « Une formation professionnelle continue et appropriée doit être effective. L'amélioration des conditions de travail est pour nous une condition impérative de réussite du secteur. Il est primordial que, dans toutes les entreprises, les conditions de travail soient les meilleures, et que toute forme de pression sur les salariés au nom la productivité cesse définitivement. La fixation des DMT est une problématique qui engage tout naturellement l'ensemble des professionnels dirigeants du secteur, patronat des centres de contacts et donneurs d'ordre. Une fixation cohérente de la DMT ne peut engendrer qu'une nette amélioration des conditions de travail et du bien-être des salariés. Selon

moi, la solution se trouve dans une réglementation de la branche, sans quoi la tentation du donneur d'ordre à réduire des coûts et le dumping social sont quasi inévitables. La constitution d'une réglementation nationale et l'officialisation de textes légaux permettront de codifier et rationaliser les pratiques tarifaires de l'ensemble de la profession, et d'engendrer en conséquence une amélioration des conditions de travail. »

Que pensez-vous de la création de l'université des métiers et des parcours certifiants chez Acticall ?

C.S. : « Ce genre d'initiative est intéressante, et c'est typiquement le genre d'opérations innovantes que nous souhaiterions voir se développer dans le secteur. Tout ce qui peut être qualifiant et reconnu en données est donc transférable pour le salarié. C'est un bon moyen pour lui d'améliorer ses compétences. Ces pistes sont d'autant plus intéressantes que le personnel lui-même est véritablement demandeur d'une formation qualifiante et continue au fil des années. Néanmoins, la question se pose de la reconnaissance salariale de ce parcours certifiant. »

Enfin, pourquoi est-il primordial pour l'avenir du secteur de maintenir, voire de renforcer le dialogue social ?

C.S. : « C'est une condition de progrès. Le dialogue social est primordial dans le monde de l'entreprise, et plus particulièrement dans le secteur des entreprises de services, encore jeune et donc engagé depuis peu sur la voie de la réglementation sociale. Les organisations syndicales et le patronat doivent nécessairement se retrouver autour d'une table pour défendre des intérêts qu'ils représentent pour faire évoluer les conditions de travail. Sans le dialogue social, c'est en quelque sorte la « loi de la jungle » qui règne. Un bon dialogue social doit s'appuyer, d'une part, sur un fonctionnement efficace et productif de toutes les instances représentatives du personnel, et d'autre part, sur la prise en compte des revendications. Le dialogue social doit d'abord s'établir au niveau de la branche professionnelle pour être relayé dans l'entreprise. Notre objectif, c'est d'instaurer une réglementation de base, applicable à l'ensemble du secteur professionnel. L'accord d'entreprise doit permettre l'amélioration de la convention collective de branche, FO étant profondément attachée au principe de faveur. C'est le seul moyen de réduire les formes de lobbying et de dumping social... Le secteur doit devenir attractif pour une population jeune en recherche de stabilité et d'une structure professionnelle. »